



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

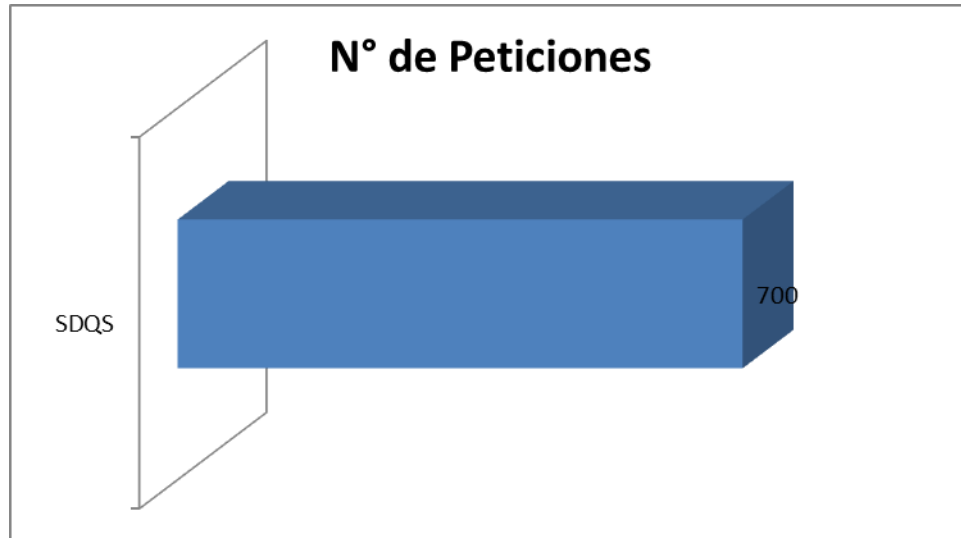
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**INFORME PQRS MAYO 2018
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., mayo de 2018



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 700

En el mes de mayo de 2018 ingresaron 700 peticiones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte - E.S.E.

2. CANALES DE INTERACCION.

Para la recepción de las peticiones se tiene definidos diferentes canales:

Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

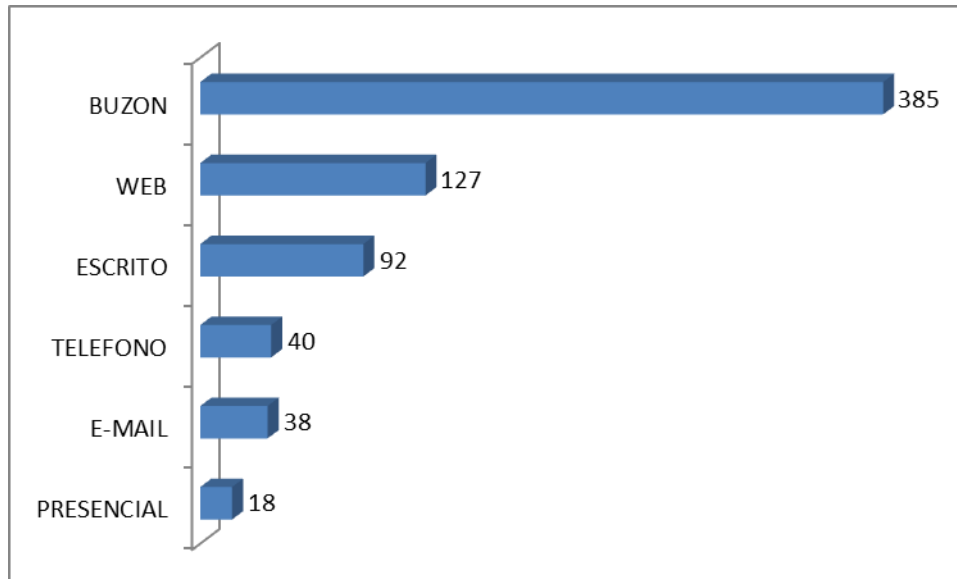
Página Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co

Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47



Herramienta distrital: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

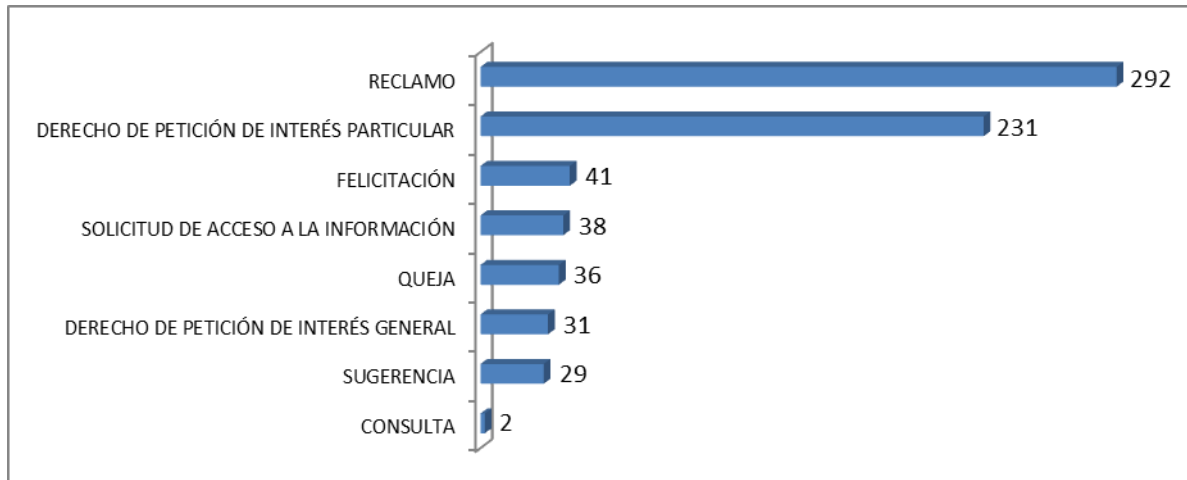


Total peticiones 700

El canal más utilizado en el mes de mayo de 2018, continua siendo el buzón con 385 peticiones que corresponde al 55%, seguido por 127 (18%) peticiones via Web, 92 (13%) peticiones de forma escrita, 40 (6%) peticiones vía telefono, 38 peticiones via E-mail (5%), y 18 (3%) peticiones de forma presencial.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.

En cuanto a las tipologías o modalidades de las peticiones, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte - E.S.E., realiza el registro de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente y la parametrización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.



Total peticiones 700

De las 700 peticiones que ingresaron en el mes de mayo del año en curso, 292 (42%) reclamos, seguido de 231 (33%) derechos de petición de interés particular, 41 (5,9%) felicitaciones, 38 (5,4%) solicitudes de acceso a la información, quejas 36 (5,1%), 31 (4,4%) derechos de petición de interés general, 29 (4,1%) sugerencias y 2 (0,3%) Consultas.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas y o problemas de acceso más reiterativos identificados en el mes de mayo del 2018:



Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	2	7%
	b. Ambulatorio	25	
	e. Hospitalización	11	
	f. Proceso administrativo	3	
	h. Quirúrgicas	1	
	i. Urgencias	8	
Total 1. Atención Deshumanizada		50	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	68	29%
	b. Inoportunidad autorizaciones	2	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	131	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		201	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias	1	18%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	49	
	c. Ambulatorio medicina General	3	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	46	
	e. Atención Domiciliaria	2	
	f. Hospitalización	3	
g. Quirúrgicas	1		
i. Urgencias	20		
Total 8. No Oportunidad Servicios		125	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	60	9%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	42	6%
Total 5 Subtemas		478	68%
Total otros Subtemas		222	32%
Total general		700	100%



5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	2	67%
SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	1	33%
Total traslados por no competencia	3	100%

Durante el mes mayo de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 3 peticiones.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

Durante este periodo no se registraron peticiones con subtema veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO.

Tabla 1.

Dependencia	Total peticiones Recibidas Periodo actual	Total Peticiones Cerradas Periodo actual	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	390	243	62%
Salud Pública	3	0	0%
Servicio a la Ciudadanía	307	1	0%
Total general	700	244	35%



Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	175	175	100%
Salud Pública	134	134	100%
Servicio a la Ciudadanía	16	16	100%
Total general	326	326	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 11 días.

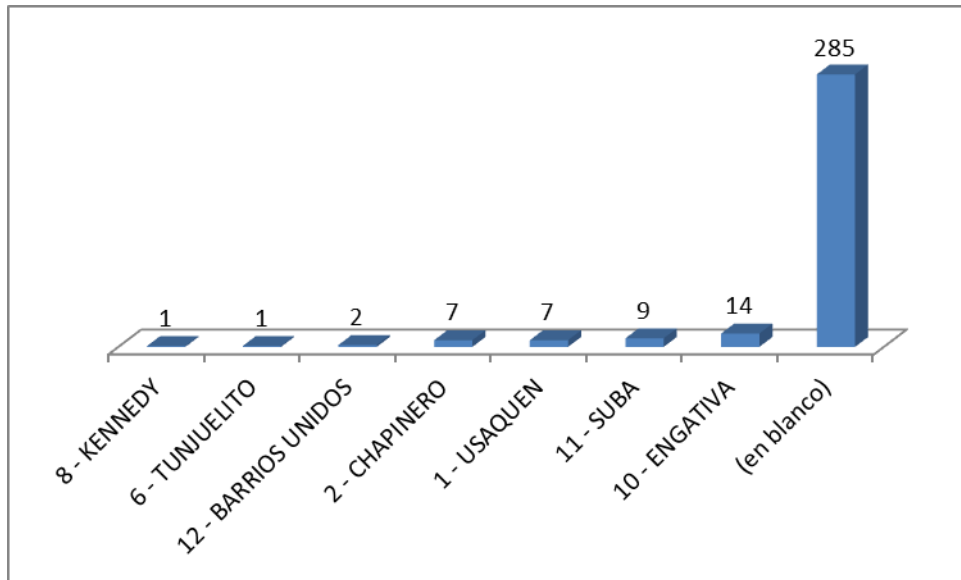
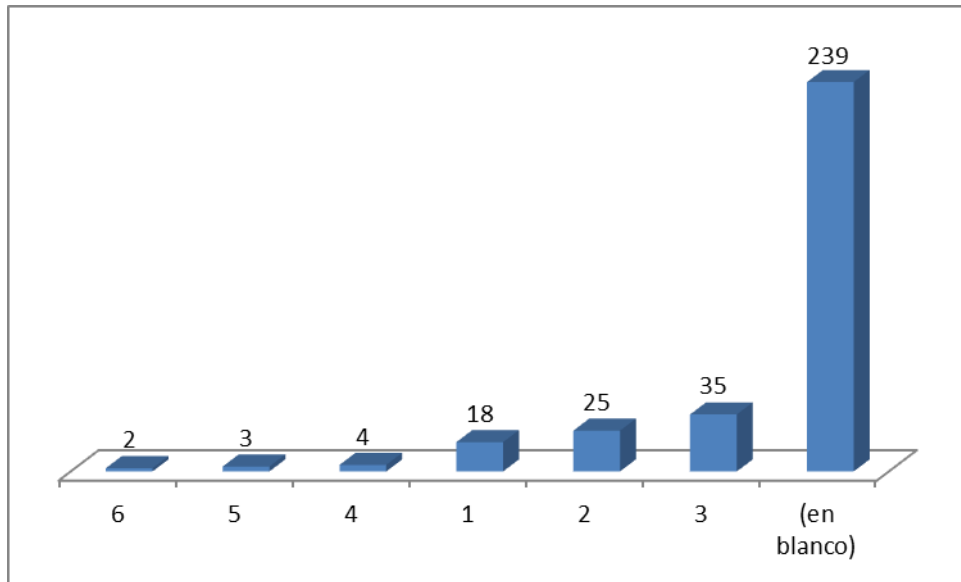
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		2								2
Oficina Participación Social y Atención al Usuario		13	7	10	6	9	10	3	10	10
Salud Pública	14		13	12		13	11			12
Servicio a la Ciudadanía			12	13		6	5	2		11
Total general	14	8	12	12	6	10	10	3	10	11



9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

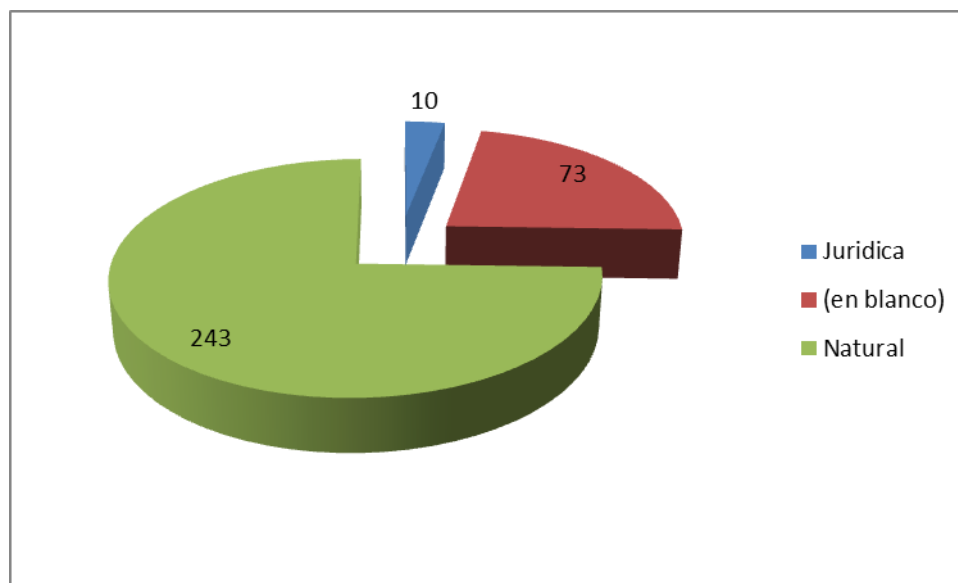
Se observa que para las peticiones no se registra la localidad a la que pertenecen los requirentes:

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



Al igual que el numeral anterior, se observa que los peticionarios no registran el estrato corresponde.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



La gran mayoría de los peticionarios se identifican, como se observa a continuación:

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	625	89%
Anónimo	75	11%
Total	700	100%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Continuamos en espera que los ajustes en el aplicativo entre otros aspectos, para evidenciar la trazabilidad de las peticiones, como los ajustes en los tiempos en los desistimientos de las peticiones, parametrización tiempo de respuesta para solicitudes de acceso a la información y posterior a el evento de respuesta parcial, situación que se reportó a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá con copia la Secretaria Distrital de Salud.

En el mismo sentido, se requiere a la mayor brevedad posible los ajustes en el aplicativo, para obtener información precisa a través del reporte de gestión de peticiones con información completa de la gestión realizada, como es la fecha de finalización, estado de la petición, tema y subtema, ya que como es de conocimiento general, actualmente se realiza manualmente.

Aunado a lo anterior, desde la Subred Norte los servidores que manejan el aplicativo se requiere depurar permanentemente la clasificación y actualización de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema, y subtema a fin de visibilizar adecuadamente las no conformidades para adelantar acciones correctivas o de mejora.